

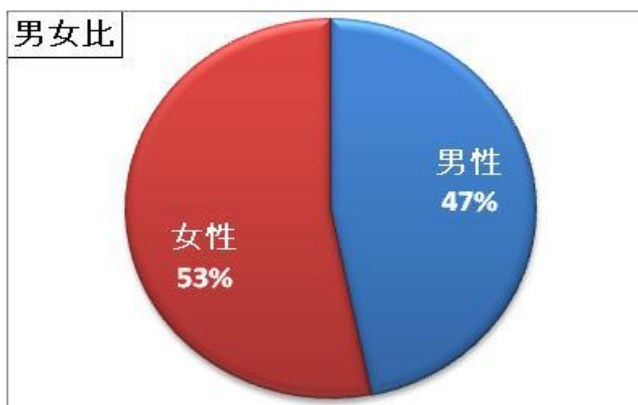
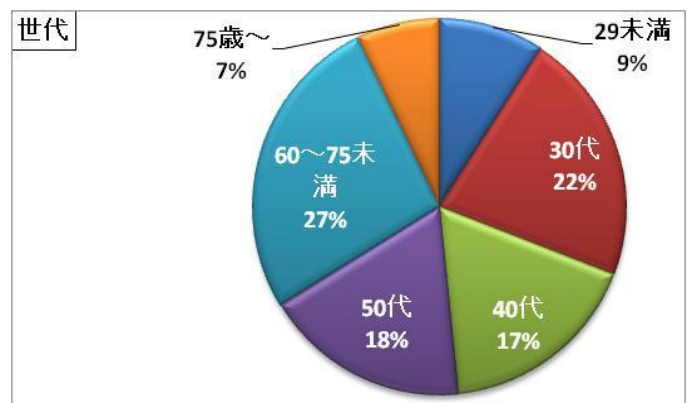
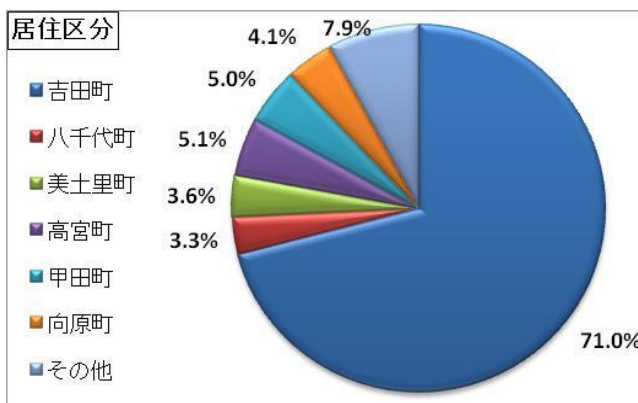
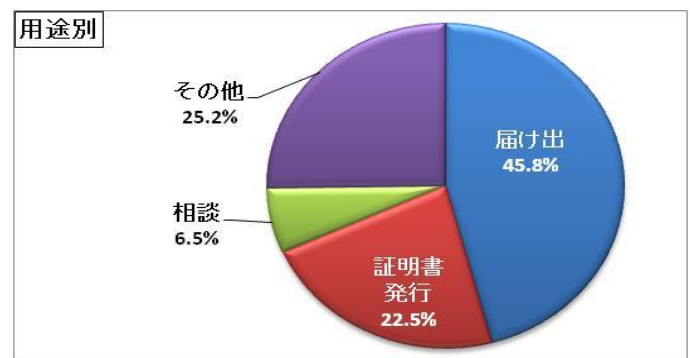
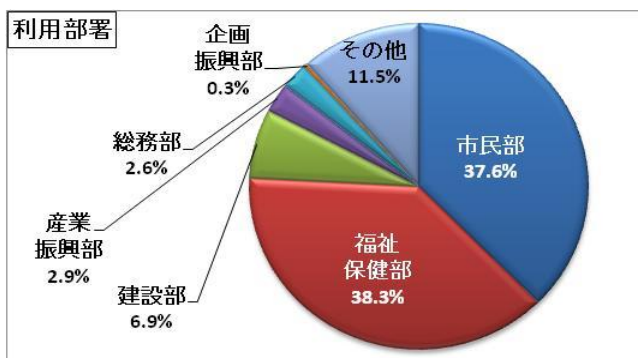
市役所窓口満足度調査結果について

平成 24 年 1 月

安芸高田市では、市役所に来庁された市民の皆様が、市役所の提供するサービスにどの程度満足されているのかを把握し、改善すべき事項の抽出を行いサービス向上につなげる目的で、昨年に引き続き、窓口満足度調査を実施しました。

- ◆実施時期 平成 23 年 10 月～11 月
- ◆場 所 市役所本庁舎及び支所
- ◆対 象 者 市役所を利用された市民の方
- ◆調査方法 調査員による対面聞き取り調査
- ◆回収結果 総サンプル数 757 名（本庁 583 名 支所 174 名）

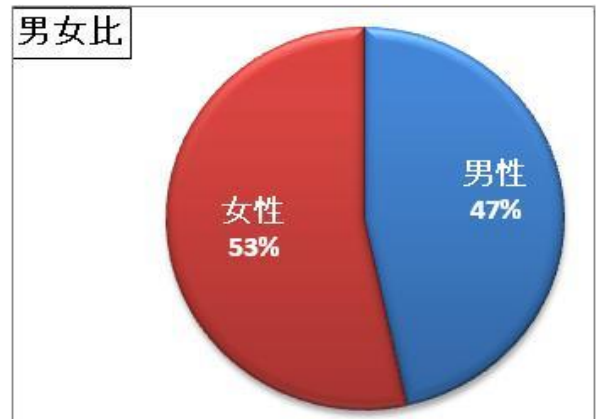
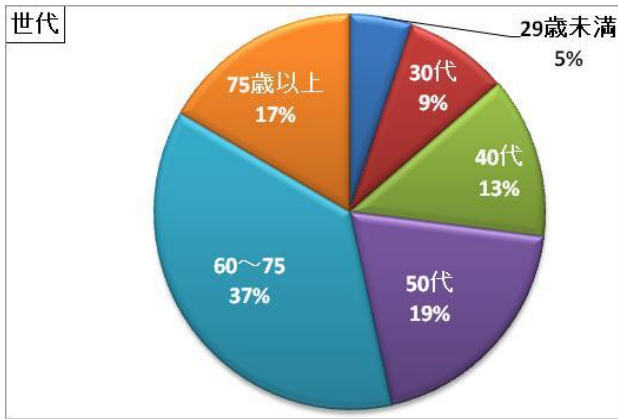
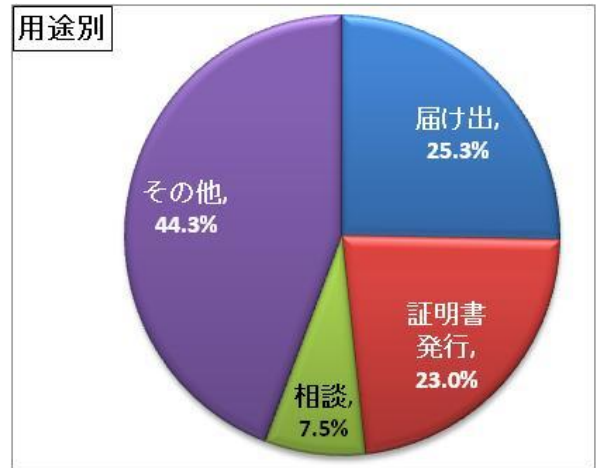
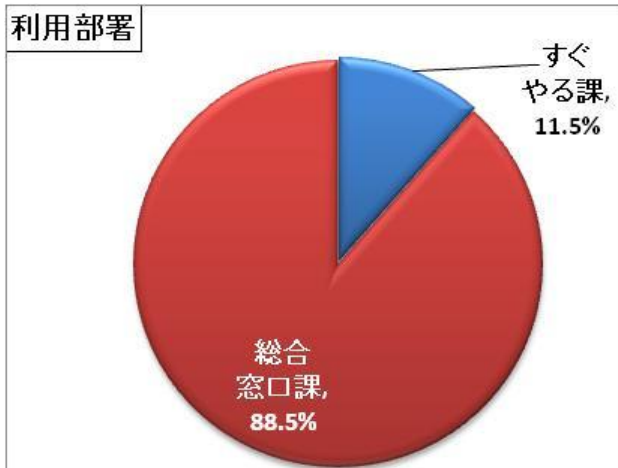
【本庁】



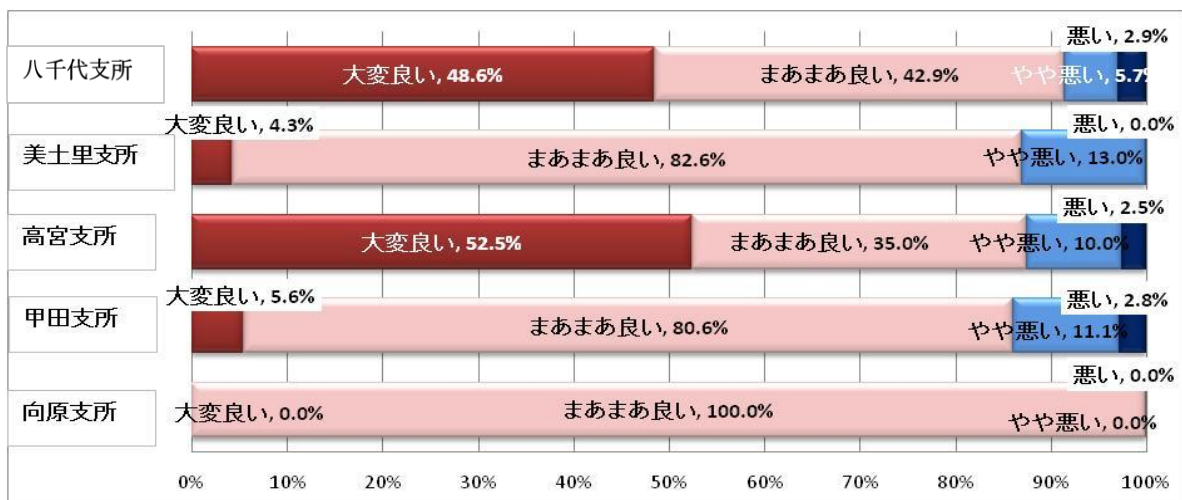
◆項目ごとの調査結果



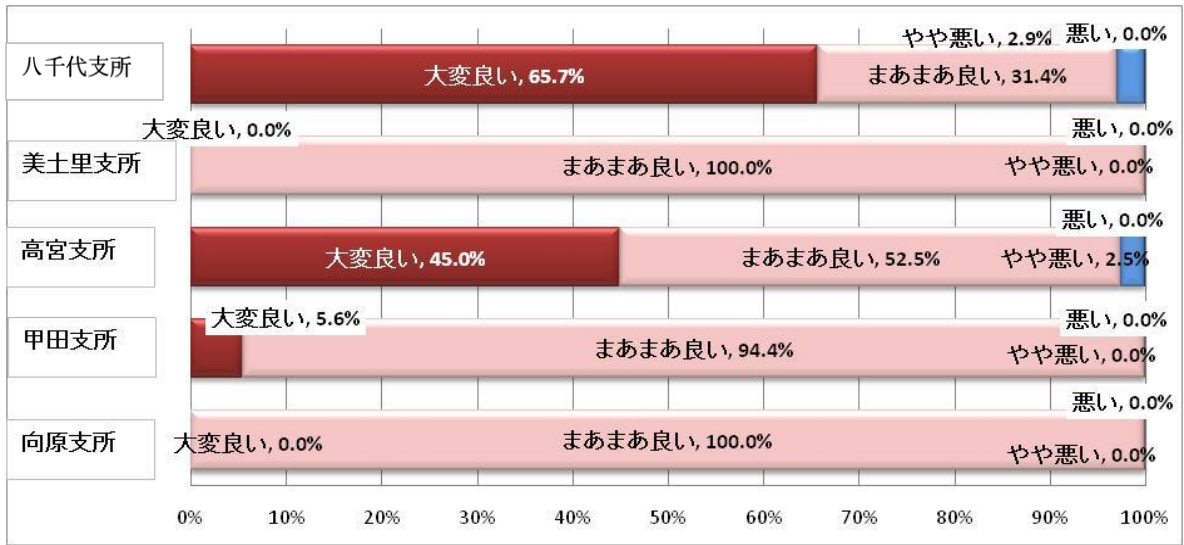
【支所】



1. 挨拶



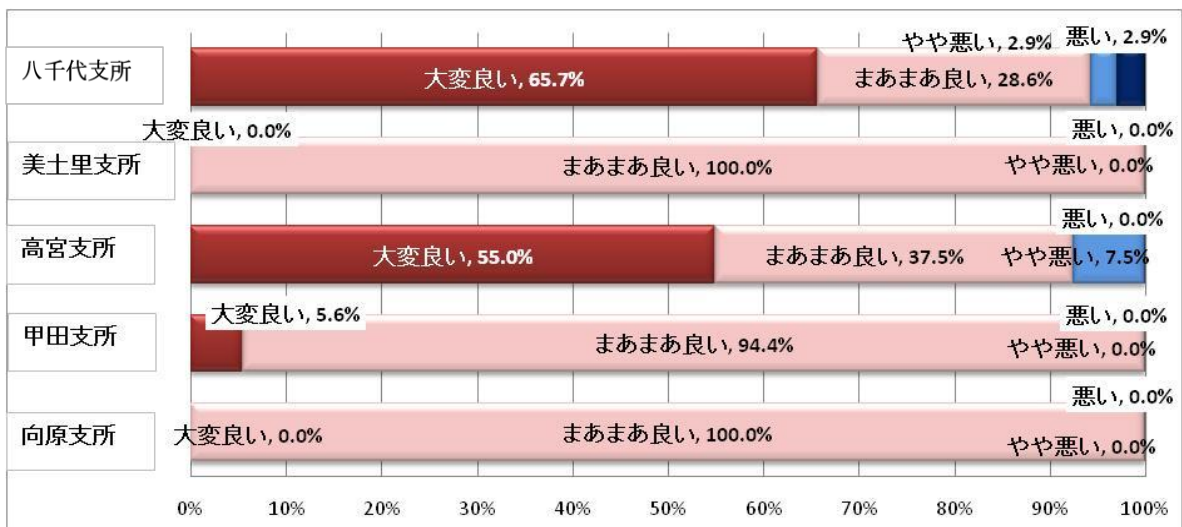
2. 身だしなみ



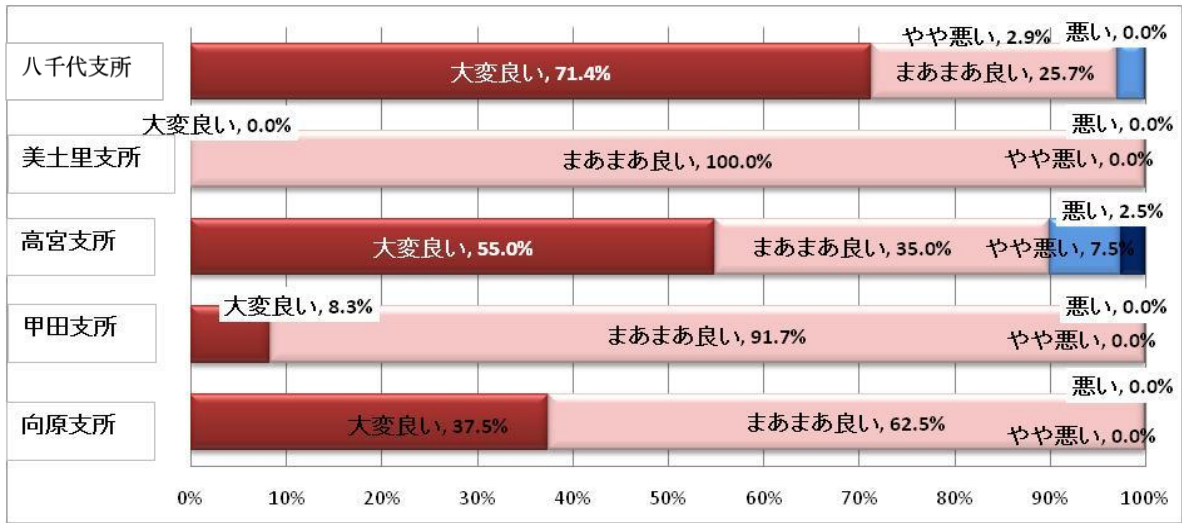
3. 言葉遣い



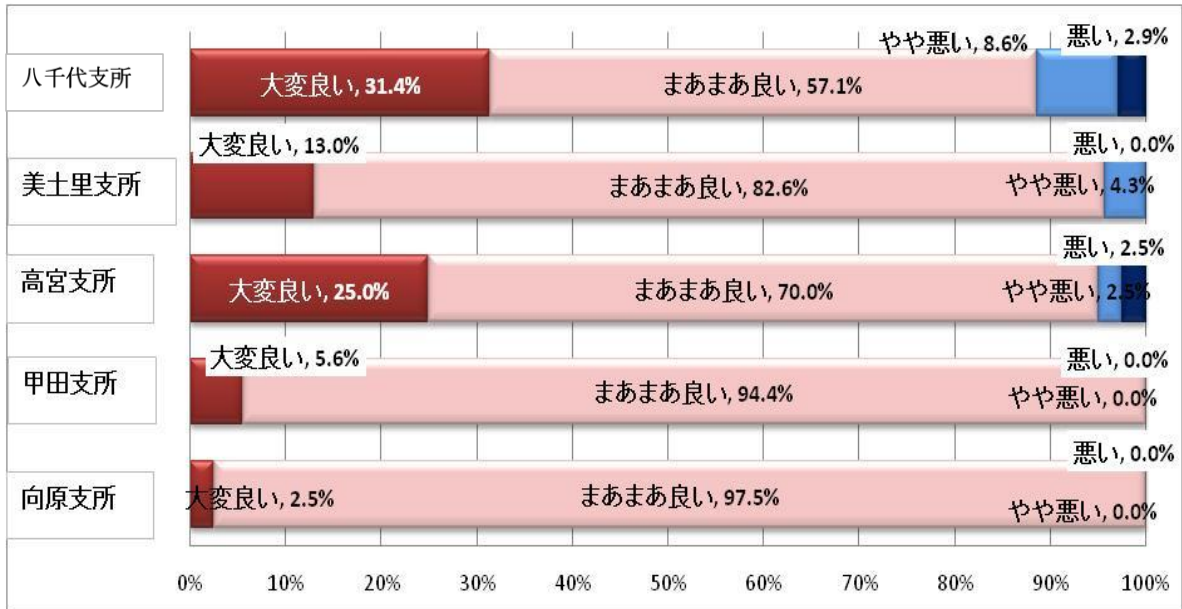
4. 説明の分かりやすさ



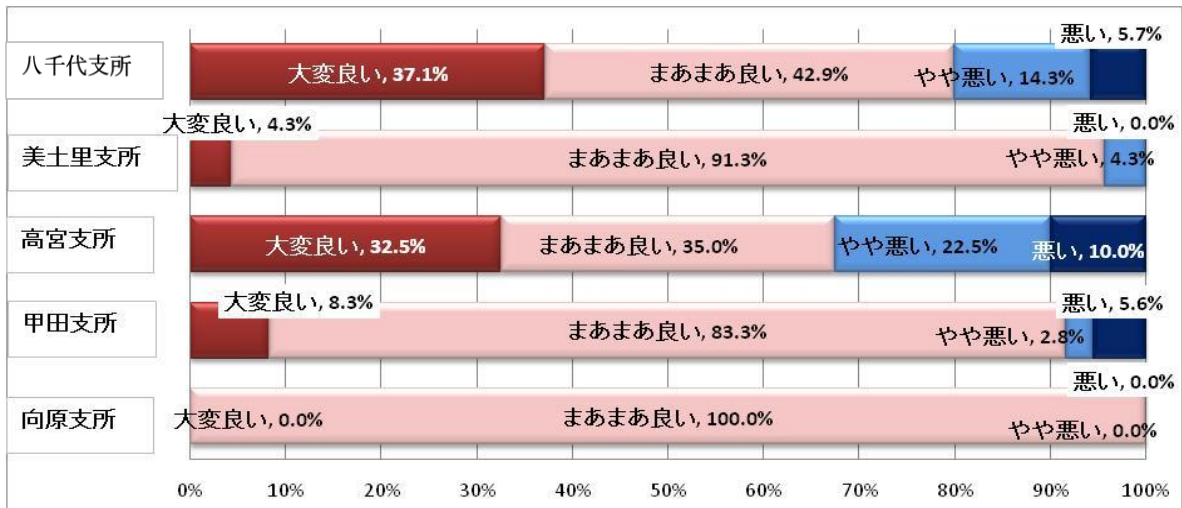
5. 所要時間



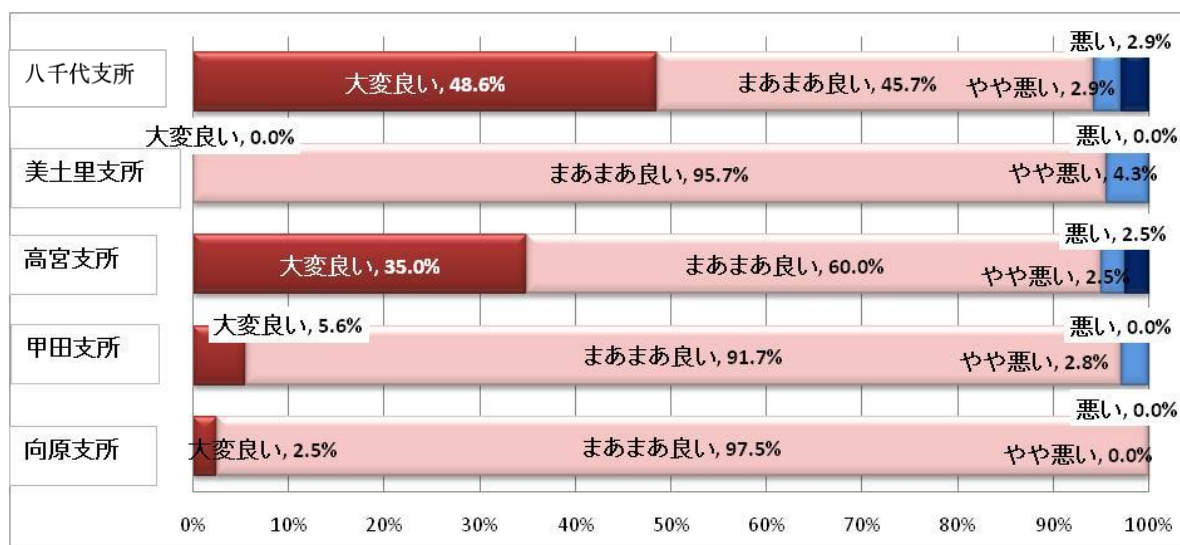
6. 案内表示の分かりやすさ



7. 利用しやすい窓口であったか



8. プライバシーへの配慮



◆満足のご意見より

- ・最近、対応が明るくなったように感じる。
- ・2年前は手続きが遅く感じたが、今日は早くて良かった。
- ・案内表示が大きくなり、色分けしてありわかりやすい。
- ・以前に比べると職員の接客が向上している。
- ・嫌な思いなどしたことなく、常日頃からとても感じが良い。(複数回答)

◆不満のご意見より

- ・用事があった窓口では挨拶はあったが、他の職員からはない。
- ・すれ違い挨拶は全くできていない。
- ・言葉遣い、説明は人によって差を感じる。良い人と悪い人がいる。
- ・誠意のない対応をされ、不愉快であった。
- ・人が変わる度に同じことを言わされる。たらい回しにされ、時間がかかった。
- ・窓口に立って「すみません」と言わないと対応してくれない。感じが悪い。
- ・職員間で大きな声でやり取りされ、他の職員や市民の方に聞こえてしまうような対応がしばしばある。
- ・ワンストップ窓口は知らない。もっと情報発信してもいいのではないか。(複数回答)

◆まとめ

本庁においては、昨年と比べると、「大変良い」と回答した方は減少したものの、「まあまあ良い」と合わせて好意的な意見が9割を超える結果となりました。特に、回答をいただいた中には、「いいよいいよ」と軽く受け流す方もいらっしゃいましたが、「市役所の雰囲気は良くなっている」「本当に良くなった」と回答される方も増え、概ね「満足」の評価をいただきました。

また、案内表示や相談ブースなどの施設面において改修を行った結果、昨年よりも「案内表示」「利用しやすさ」「プライバシーの配慮」の項目の「満足」の数値が増加した結果となりました。

支所においては、今年度初めての実施となりましたが、概ね良いと回答した方が9割を超える結果となりました。その理由としては、顔見知りの方が多く利用されることが挙げられますが、一方では、その甘えによる雑さ、特にプライバシーの配慮が欠ける点について指摘される回答もありました。

市役所では、今回の窓口満足度調査の結果を踏まえ、市民の方からいただいた声を業務改善に活かす取組みを全庁一丸となって実施していくとともに、市民の皆様にも円滑に安心して手続きや相談を済ませていただけるよう、接客対応向上のための研修などに取り組んでいきます。

お気づきの点がありましたら、お気軽にご意見をお寄せください。

総務部総務課職員係（TEL42-5611）